



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

**ÜNİKYS İyileştirme Yönetimi
Düzeltilici Ve İyileştirici Faaliyet Bilgi Notu**

İyileştirme Yönetimi modülü ile üniversitede yürütülen faaliyetlere ait süreçler, eylem planları, riskler ve geri bildirimlerle ilişkili olarak mevcut işlemlerin düzeltilmesine ve iyileştirilmesine yönelik aksiyonlar gerçekleştirilebilmektedir.

Düzeltilme, saptanmış uygunsuzluğun ve uygun olmayan ürünün/hizmetin en kısa sürede giderilmesi amacıyla ortaya çıkan hatayı gidermeye yönelik işlemlerin tanımlandığı menüdür.

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler (DİF) ise, potansiyel ya da saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin (kök neden) veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan (yayılma potansiyeli) kaldırılması, önlenmesi veya kalite yönetim sistemi ile ürün ve hizmetleri sürekli iyileştirmek amacıyla planlanan faaliyetlerin izlendiği menüdür.

Sistem üzerinde birimler tarafından belirlenerek **planlanan** düzeltilici ve iyileştirici faaliyetler, sırasıyla yetkilendirilmiş rollerde bulunan kişilerin onayına sunulmaktadır. Onaylanan düzeltilici ve iyileştirici faaliyetlerin, birimler tarafından taahhüt ettikleri işlemler **uygulanarak** tamamlanması beklenmektedir. Gerçekleştirilen faaliyetler ilgili rollerdeki kişiler tarafından **kontrol** edilip değerlendirilmektedir. Bu sayede yürütülen faaliyetler için gerekli **önlem** alınarak PUKÖ çevrimi tamamlanmaktadır.

ÜNİKYS’de; Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet, ÜNİKYS’de 6 farklı alandan açılabilmekte olup, faaliyetlerin takibi ve raporlama işlemleri yapılabilmektedir. **“Eylem Planı”** menüsündeki Yıllık Eylem Planı sekmesinde yer alan birimin sorumlu olduğu uygulama adımlarından, **“Süreçlerim”** menüsündeki açılması planlanan DİF faaliyeti ile ilgili süreç faaliyetinden, **“Yönetim görevleri”** menüsünde biriminize atfedilen görevlerden, **“Geri Bildirim”** menüsünde gelen geri bildirimlerin çözümlemelerini sağlamak amacıyla ve **“Risk”** menüsündeki risklerim sekmesindeki riskleri gidermek amacıyla DİF açılabilir. **“İç Tetkik”** bulgularına yönelik eksiklikleri gidermek veya iyileştirme amacıyla DİF açılabilir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

İyileştirme Yönetimi Kullanıcıları Ve İşlemleri

- **Admin**, İyileştirme yönetimi altında Uygunsuzlukları sisteme tanımlar.
- **Admin**, sistem üzerinde açılan tüm Düzeltmeler ve Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetleri detaylı görüntüleyebilir. Gerekli durumlarda düzenleme veya silme hakkını saklı tutar.
- **Kalite Sorumlusu**, biriminde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcıdır. Süreç Faaliyetleri, Eylem Planı Uygulama Adımları, Yönetim Görevleri, Geri Bildirimler, Riskler veya İç Tetkik üzerinden Düzeltme veya Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) oluşturarak işlemleri başlatabilir.
- **Kalite Sorumlusu**, biriminde başlatılan düzeltme kayıtlarını Düzeltmelerim, DİF işlemlerini Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetlerim alt menüsünden detaylı görüntüleyebilir. Onay durumlarını takip edebilir.
- **Kalite Sorumlusu**, onaylanan düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. Faaliyete dair adımlar gerçekleştirildiğinde faaliyetini kanıt yükleyerek tamamlamalıdır.
- **Süreç Yöneticisi**, biriminde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcıdır. Süreç Faaliyetleri, Eylem Planı Uygulama Adımları, Yönetim Görevleri, Geri Bildirimler, Riskler veya İç Tetkik üzerinden Düzeltme veya Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) oluşturarak işlemleri başlatabilir.
- **Süreç Yöneticisi**, biriminde talep edilen düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. **Kalite Sorumlusu** tarafından açılan DİF işlemlerini onaylayabilir. Reddettiği DİF kapatılır. * Süreçler üzerinden açılan DİF'lerde, birimdeki süreç yöneticisi ve süreç kartı süreç yöneticisi kullanıcıları farklı ise; iki birimin de onayı gerekmektedir.
- **Süreç Yöneticisi**, kendisi veya kalite sorumlusu tarafından oluşturulan ve biriminde devam eden DİF kayıtlarını kanıt yüklemek suretiyle tamamlayabilir. Tamamlanmış DİF'lerin etkinlik durumunu (etkili/etkili değil) değerlendirebilir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- **Süreç Koordinatörü**, koordinatör olduğu süreçlerle ilişkili olarak açılan tüm Düzeltme ve Düzeltici İyileştirici Faaliyetleri görüntüleyebilmektedir. Birimde talep edilerek **Birim Süreç Yöneticisinin** onayından geçen DİF işlemleri için son karar verici kullanıcıdır. Onayıyla, DİF işlemleri başlatılır. Reddettiği DİF kapatılır.
- **Süreç Koordinatörü**, birimlerde gerçekleşen DİF'ler için adımların gerçekleşme durumları ve kanıtlarını inceleyerek etkinliklerini (etkili/etkili değil) değerlendirebilir.

Düzeltici İyileştirici Faaliyet Onay Rotası

1. DİF'in Açılması: Kalite Sorumlusu, biriminde süreç ile ilgili işlemleri gerçekleştiren kullanıcıdır. Kalite Sorumlusu veya süreç yöneticisi yukarıda belirtilen 6 alandan "DİF oluştur" butonunu tıklayarak DİF oluşturma ekranını açar.

DİF oluşturulurken, sistem üzerindeki formda zorunlu tüm alanlar doldurulmalıdır:

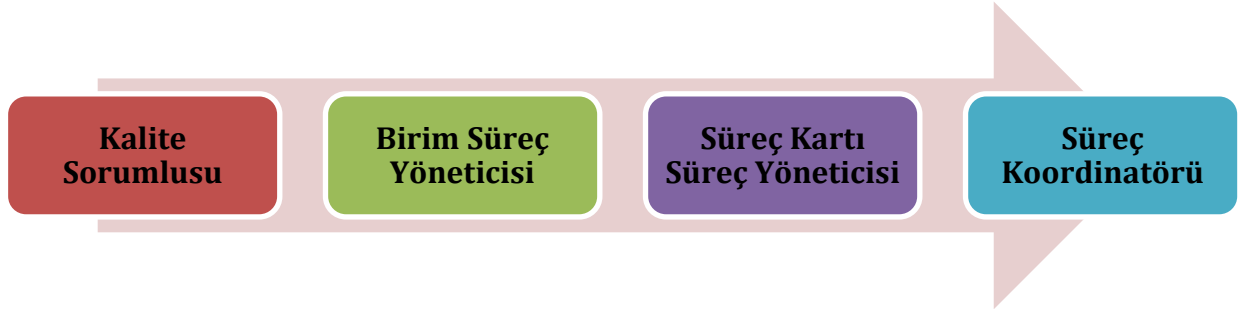
- DİF türü Düzeltici veya İyileştirici Faaliyet olarak seçilmelidir
 - **Düzeltici Faaliyet:** Potansiyel ya da saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer potansiyel durumların ortadan kaldırılması, önlenmesi için yapılan faaliyettir.
 - **İyileştirici Faaliyet:** Kalite yönetim sistemi ile ürün ve hizmetleri sürekli iyileştirmek amacıyla yapılan faaliyettir.
- Uygunsuzluk/İyileştirme Tanımı; uygulanması planlanan faaliyetin ortaya çıkış nedenlerini içerecek şekilde detaylandırılmalıdır. (Düzeltici Faaliyet seçildiyse Kök/Neden analizi açıklanmalıdır.)
- Uygulanması planlanan faaliyet; faaliyet adımlarının genel hatları ile açıklandığı planı ifade etmelidir.
- Faaliyet adımları, faaliyet ekle butonu ile istenildiği kadar eklenebilmektedir. Faaliyet adımı bir etkinlikten oluşuyorsa ilgili etkinliğin yeri, zamanı, ve kim tarafından yapılacağı mutlaka belirtilmelidir.
- Faaliyet adımları için; tamamlanma tarihi, sorumlu kişi ve adımın etki ağırlığı belirlenmelidir.
- Birden fazla faaliyet adımı eklenirken, birbirini etkileyen adımlar için tarih aralığı uygun seçilmelidir.



T.C. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Faaliyet adımının etki ağırlığı, faaliyetlerin ilerleme durumunu etkileyecektir.
- Faaliyet adımının sorumlusu ilgili birim içindeki görevlilerden oluşmalıdır. (Farklı bir birime DİF üzerinden görev verilemez.)
- Faaliyetin üst sorumlusu birim üst yöneticisi olmalıdır.
- İlişkili YÖKAK ölçütü (en az 1 tane) seçilmelidir.
- DİF planlama aşamasında varsa ilgili dosya/dokümanlar eklenebilir. (Kanıt dosyalar bu aşamada değil, DİF tamamlanırken eklenmelidir.)

2. DİF ONAY Mekanizması: Oluşturulan DİF onay aşamalarından geçer. Kalite Sorumlusu tarafından oluşturulan DİF önce birim süreç yöneticisinin onayından geçer (Süreçler üzerinden açılan DİF'lerde, birimdeki süreç yöneticisi ve süreç kartı süreç yöneticisi kullanıcıları farklı ise; iki birimin de onayı gerekmektedir). Son olarak süreç koordinatörü onayına iletilen DİF başlamış kabul edilir. İyileştirme yönetimi menüsündeki DİF'lerim sekmesinden açılan DİF'lerin kimin onayında beklediği ve ilerleme durumu takip edilebilmektedir.



3. DİF Tamamlanması: Kalite Sorumlusu, onaylanan düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri takip etmekle sorumludur. Faaliyete dair adımlar gerçekleştirildiğinde her faaliyet adımına ait kanıtlar yüklenerek faaliyet adımları tamamlanır. Tüm faaliyet adımları tamamlandığında DİF kapatılmış olur.

DİF tamamlandığında Süreç Yöneticisinin DİF'e ait "Etkinlik Değerlendirmesi"ni yapması gerekmektedir. DİF başarılı olduysa "etkili" olarak değerlendirilir. Yapılan faaliyet gerçekleşmiş ancak, gerekli iyileştirmeyi sağlamadıysa "etkili değil" butonu tercih edilmelidir. Her iki durum için açıklama metni eklenmelidir. DİF'lerim menüsünde etkili veya etkili değil olarak tamamlanan DİF'ler takip edilebilmektedir.



**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

İlgili Dokümanlar:

- [PP.5.2.PRS.0005 OMÜ DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ](#)
- [PP.5.2.TAL.0002 ÜNİKYS Düzeltici-İyileştirici Faaliyet \(DİF\) İşlemleri Talimatı](#)
- [OMÜ DİF AKIŞ DİYAGRAMI](#)